

Weltqualitätstag 2015

# Qualität Emotion Inspiration



Qualität argumentieren –  
nicht nur am Weltqualitätstag!

DGQ

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität



Die WAQ ist der Zusammenschluss internationaler Verbände der Qualitäts-Fachgesellschaften. Mitglieder sind ASQ (USA), JUSE (Japan) und EOQ (Europa), ANQ (Asien) und APQO (Pazifikraum).

Die WAQ fördert mit Aktionen und Aktivitäten das weltweite Bewusstsein für Qualität. Dazu gehört traditionell die zweite Novemberwoche als Welt-Qualitäts-Woche mit dem Donnerstag als Welt-Qualitäts-Tag.

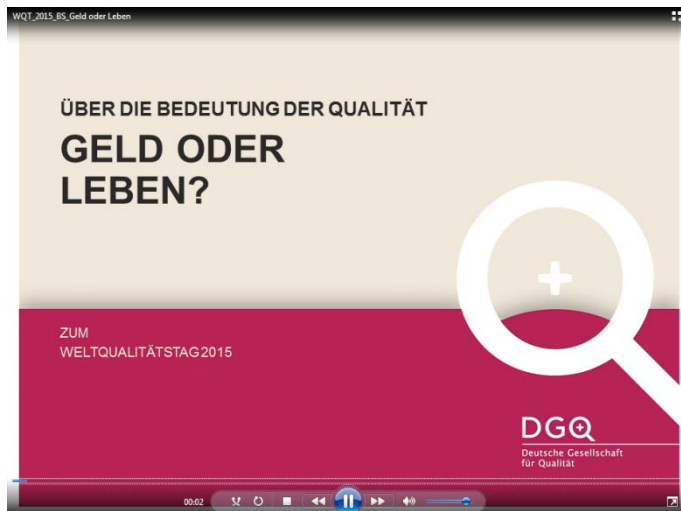
Damit soll weltweit um Aufmerksamkeit für Qualität als dem entscheidenden Wettbewerbsfaktor für Personen, Organisationen und Wirtschaftsräume gerungen werden.

# Qualität argumentieren – nicht nur am Weltqualitätstag

## Geld oder Leben?

Dr. Benedikt Sommerhoff, Leiter DGQ Regional,  
über die Bedeutung von Qualität.

(3:40 Min.)



[Video starten](#)

Wie lässt sich das Motto des Qualitätstages 2015 „Qualität - Emotion - Inspiration“ leichter transportieren als durch einen Film?

Viele in unserer QM-Unity nutzen professionell erstellte betriebsindividuelle Videos zur Prozessdokumentation und für Schulungszwecke. Oft wären aber einfache Videoclips zur Auflockerung von „trockenen“ Themen schon sehr hilfreich.

Die DGQ hat anlässlich des Weltqualitätstages 2015 solche Clips zur Arbeitserleichterung für alle DGQ-Mitglieder gesammelt. Diese konnten mit einfachen Mitteln selbst erstellt sein - oder aus frei zugänglichen Stellen (ohne Beeinträchtigung von Rechten Dritter) stammen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude sowie „Emotion und Inspiration“ beim Blick auf die nun folgenden Videoclips!



Das Toyota-Produktionssystem (TPS) ist weltbekannt. Auch komplexe Prozesse wie der Boxenstop lassen sich verschlanken (und dennoch auf einem DIN A4 Blatt komplett darstellen). Der Film zeigt einen lean durchgestylten Prozess, unter gemeinsamen Einschwingen (Kata) und bei Einhaltung auch des Arbeitsschutzes und der CI... so sollen Prozesse laufen.

## [Video starten](#)

(0:26 Min.)

Tags: Prozesse, Dokumentation, Lean, TPS



## What is TPS ?

**TPS (Toyota Production System)** is the manufacturing system developed by TOYOTA in the 1940s. It is already recognizing the principle of cost reduction. The system aims for

- Elimination of **MUDA** (non-value added) throughout the system
- Build in quality in the manufacturing process

TPS was established under the strong direction of Taiichi Ohno (in charge of production) later became executive vice president and by the great efforts of many Toyota inventors.

TPS has 2 big pillars. Just in Time and Jidoka which have been inspired by Toyota's truckers, Sakubai and Machine Toyota.

The basic concepts of TPS are very simple but difficult to implement and sustain because TPS requires continuous improvement by solving the main problems. So this is a system of challenge.

**Just in Time**  
Number of cars  
Production cost  
Time to market

**Total Lead Time Reduction**  
Total time  
Total cost  
Total quality

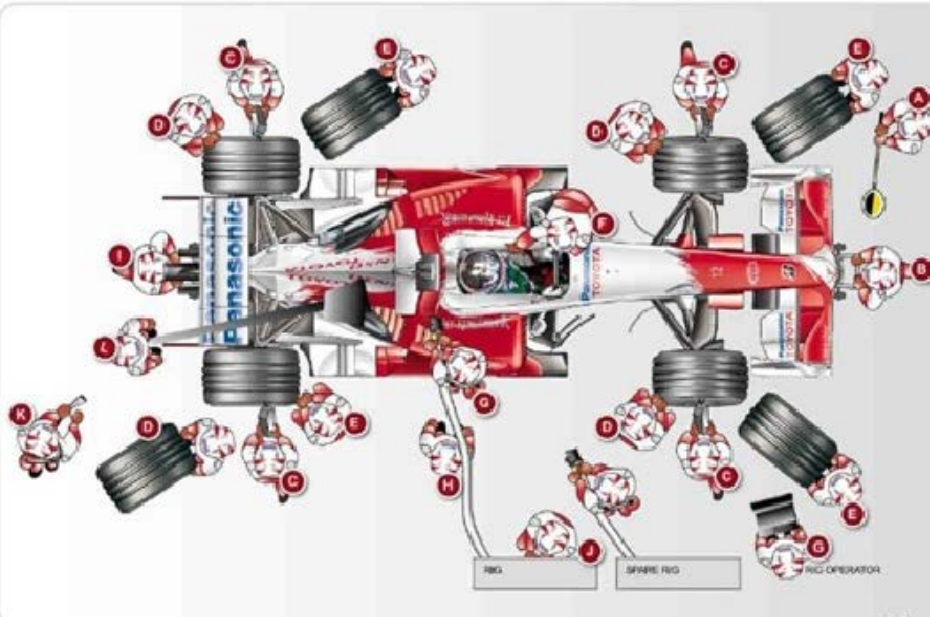


**Jidoka**  
Automotive  
Production cost  
Quality

**Build in Quality**  
Improve Productivity

## Pit Stop Process

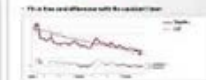
### WHO DOES WHAT?



## TPS in Pit Stop Process

**Our Aims:**

- Shorten pit stop time
- Optimize body movements
- Elimination of waste - MUDA
- Quality improvement of every involved person in every process step

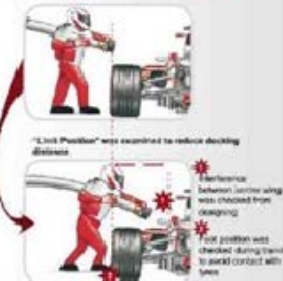


**The way to go:**

- Reduction of area to optimize match between personal attributes and role (left or right-handed / upper body strength)
- Optimization of body movements
- Elimination of movement waste e.g. for refueling
- Car position
- Method of engaging and disengaging rig
- Fitness training developed for individual jobs in collaboration with Sports University
- Define action sequence of in & out team
- Working field / acceleration and of pit
- steering angle / stopping position

14 human hand labor 0.2 sec to make 70 cm  
in synchronization of all elements and body actions

### Example: SHORTEN DOCKING TIME



PIT STOP ACTION	8.8 SEC	8.9 SEC	9.0 SEC	9.1 SEC	9.2 SEC	9.3 SEC	9.4 SEC	9.5 SEC	9.6 SEC	9.7 SEC	9.8 SEC	9.9 SEC	10.0 SEC	10.1 SEC	10.2 SEC	10.3 SEC	10.4 SEC	10.5 SEC	10.6 SEC	10.7 SEC	10.8 SEC	10.9 SEC	11.0 SEC	11.1 SEC	11.2 SEC	11.3 SEC	11.4 SEC	11.5 SEC	11.6 SEC	11.7 SEC	11.8 SEC	11.9 SEC	12.0 SEC	
Clear line at position	Check in at pit line	Play all parts in position	Fuel valve connected	Wheel force jack raise car off tarmac	Force disengages spin off wheel nuts	Wheels off	Race already in emergency check ready	Wheel nuts on and disengage wheel hubs to indicate job done. Drivers start cleaned	Race in Race jack lowered	Race light in, release fuel & housing [?] finished	Lifters aligned in driver to engage fuel gear	Wasteline cleared	Refueling green light confirms all fuel in car and nozzle is removed	Lifters start to engage for driver to rock, looping to pit line speed limit																				

## Shorten Pit Stop Times

Wer die Mitarbeitenden erreichen will, muss

- **Aufmerksamkeit** erzeugen,
- **Kontakt** zum Thema herstellen
- **Aufnahme** der Informationen sicherstellen
- **Verständnis** und Akzeptanz erzeugen
- **Speicherung** des Gelernten fördern
- **Einstellung**sänderungen absichern.

Wie kann das gerade bei „trockenen“ Themen gelingen?



Staplerfahrer Klaus“ ist ein schon traditionelles Beispiel dafür, auch „verfahrensanweisungsferne Mitarbeiter“ erreichen zu können.

## [Video starten](#)

(9:33 Min.)

Tags: Arbeitssicherheit, safety, HSE



## Ungewöhnlich allgemeinverständlich ...

---

Eine häufige Reaktion auf das Bemühen der Management-systemverantwortlichen, Transparenz und Steuerung im Sinne der Prozessoptimierung herzustellen lautet:  
„hier nicht, das ist was ganz Besonderes“  
(und entzieht sich somit Lenkung, Kontrolle, Leistungs-indikatoren...).

Ein Praxistipp ist, exemplarisch solch einen ungewöhnlichen, aber dabei allgemeinbekannten Prozess, dennoch als steuer- und verbesserungsfähig vorzuführen.



## Prozessoptimierung bei der WC-Reinigung

[Video starten](#)

(2:34 Min.)

Tags: Lean, TPS, KVP, Prozessoptimierung



Verhaltensänderung durch „paradoxe Intervention“.  
Ungewöhnliche Methoden als Anregung für Ihr Business.  
Wo Administration, Anweisung, Sanktionierung versagen,  
hilft oft ... Spaß.

## [Video starten](#)

(1:26 Min.)

Tags: KVP, Verhaltensänderung, Motivation



Beispiel für die Arbeit mit Videoclips von DGQ- Firmenmitglied  
JessenLenz GmbH in Lübeck, zusammen mit der FH Lübeck.

## Video starten

(7:23 Min.)

Tags: Reklamationsmanagement, 8D-Report, Dokumentenmanagement Dashboard,  
Fehlerauswertung



## Beispiel der CAQ AG

Die Sicherstellung von Qualität ist wie das Kochen einer Suppe. Man muss ein gutes Rezept haben, immer schauen, dass nur die besten Zutaten in den Topf kommen und dass die Suppe immer richtig gesalzen wird.

### [Video starten](#)

(8:00 Min.)

Tags: Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, CAQ-Software, PDCA-Zyklus

### Beispiele der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt

#### Warum eine Qualitätsinfrastruktur ?

(2:16 Min.)

Tags: Beschaffenheit, Maße, Spezifikationen

#### SPC: weltweite Lieferkette Automobilbau

(5:07 Min.)

Tags: SPC, Lieferant

#### Produktsicherheit am Beispiel Babysauger

(4:10 Min.)

Tags: Functional Safety, Funktionale Sicherheit

#### Wertschöpfungskette am Beispiel Dosenfisch

(4:16 Min.)

Tags: SPC, Lieferkette, Wertschöpfung

Qnigge® GmbH

„Qualitätsmanagement ist wie einen Garten pflegen“

[Video starten](#)

(2:05 Min.)

Tags: QM

K.F.F. Mettenheim

Vermittlung von „beherrschten“ und „nicht beherrschten“  
Prozessen bei einem Fußballtraining

[Video starten](#)

(5:19 Min.)

Tags: Prozessmanagement

ebm-papst St. Georgen GmbH & Co. KG

„Einhaltung von Sauberkeitsanforderungen  
in der Elektromotoren-Montage eines Automobilzulieferers“

[Video starten](#)

(3:38 Min.)

Tags: Techn. Sauberkeit, VDA 19, Restschmutz, Null-Fehler, Elektromotor, Automobil, Montage

## Und weitere Anregungen

---

Fundus von Klaus Dolch, Trainer der DGQ Weiterbildung GmbH:

<http://www.dolch-consulting.de/>

Videos zu den Themen

[Marketing & Kunden](#), [Prozessmanagement](#), [Qualitätsmanagement](#),  
[Audit](#) und [Arbeitssicherheit](#).

Fundus der DQS GmbH:

<http://www.dqs.de/standards/qualitaet/iso-90012015/>

unter anderem zu den Themen

[Gerüchteküche - Der QMB wird abgeschafft](#)

[Gerüchteküche - Interessierte Parteien](#)

[Gerüchteküche - Risikobasierter Ansatz](#)

[Andreas Ritter von der DQS über die Aufgaben und](#)

[Herausforderungen als Auditor und die Revision von ISO 9001:2015](#)



Auf den vorangehenden Seiten haben wir nur eine kleine Sammlung an Videoclips zu ihrer Anregung zusammengestellt.

Wir freuen uns, wenn Sie Spaß und Erfolg bei der Arbeitsunterstützung durch Videos haben.

Wissen teilen: Zu den wenigen Dingen, die sich mehren, wenn man sie teilt, gehört ja Erfahrungswissen - Grundlage der Netzwerkarbeit der Deutschen Gesellschaft für Qualität.

Bitte lassen Sie uns (Ihrer DGQ-Geschäftsstelle) deshalb weiterhin die Links zu Videoclips zukommen (wie immer: frei von Rechten Dritter), mit denen Sie erfolgreich sind. Wir sammeln und teilen über DGQaktiv weiter.

**So entsteht aus Emotion und Inspiration wiederum neue Qualität!**

Ihr Commitment für Qualität - die Mitgliedschaft in der DGQ



**Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.**

August-Schanz-Straße 21A  
60433 Frankfurt am Main  
T + 49(0)69-954 24-331  
F + 49(0)69-954 24-283

**Landesgeschäftsstellen**

Mitte (Frankfurt): T + 49(0)69-954 24-202 atp@dgq.de  
Nord (Hamburg): T + 49(0)40-853 37-860 kb@dgq.de  
Ost (Berlin): T + 49(0)30-844 917-40 fs@dgq.de  
Süd (Stuttgart): T + 49(0)711-956 11-61 mg@dgq.de

**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität